楽天モバイルスマホサポート利用規約

フュージョン・コミュニケーションズ株式会社（以下「弊社」といいます。）は、お客さま（第 1 条に定義します。）に、対象商品（同前）について、本利用規約に基づきテクニカルサポートサービス（以下「本サポートサービス」又は「スマホサポート」といいます。）を提供します。

第1条　定義

本利用規約において使用する用語の定義は、次の各号に定めるとおりとします。

(1) 本サポートサービス契約：本利用規約に基づくテクニカルサポートサービスの利用に関する契約をいいます。
(2) お客さま：弊社と本サポートサービス契約を締結された方をいいます。
(3) 対象商品：弊社が販売した商品のうち、本サポートサービスの対象として弊社が指定した商品をいいます。
(4) 契約番号：お客さまが対象商品の購入と同時に弊社にお申込みされた SIM カードの回線契約が成立する際に発番される、当該回線契約を特定するための固有の番号をいいます。
(5) 初期設定サポート：対象商品の設定メニューに表示される初期設定に関するサポートをいいます。
(6) 使い方サポート：以下の各サポートをいいます。
    ① 対象商品の基本設定や操作方法について、取扱説明書に記載されている内容の範囲でお客さまのご質問にお答えするサポート。
    ② 基本アプリケーションの操作や設定方法について、お客さまのご質問にお答えするサポート。
    ③ その他アプリケーションについて、お客さまからのご相談に応じるサポート。
    ④ 周辺機器との連携等について、お客さまからのご相談に応じるサポート。
(7) 基本アプリケーション：弊社又は端末メーカーにより対象商品にプリインストールされているアプリケーションのうち、電話、ブラウザ、メール、カメラ、地図、音楽など、対象商品の基本的な機能に関するアプリケーションをいいます。
(8) その他アプリケーション：対象商品の基本アプリケーション以外のアプリケーションをいいます。

第2条　本サポートサービス契約の申込み、契約の成立

1. 本サポートサービスの利用を希望する対象商品の購入者は、販売店舗において、又は楽天モバイルウェブサイトを通じて本サポートサービスの利用を申し込むものとします。
2. 本サポートサービス契約は、前項の申込みを弊社が承諾し、購入者が対象商品を受領した時点で、申込みに係る対象商品を目的物とした本サポートサービス契約が成立します。

第3条　本サポートサービスの内容

1. 本サポートサービスの内容は、対象商品に関する初期設定サポート及び使い方サポートとします。
2. 初期設定サポートには、「スマホサポート」に加入されているお客さまが、弊社が別途ご提供する「端末補償」サービスを受けた際に必要となる初期設定や、データ移行に関するお客さまからのご

相談に応じるサポートが含まれます。

3. 本サポートサービスは、いずれもお客さまに楽天モバイルスマホサポートセンター（0800-600-3333）へご連絡いただき、担当オペレータと電話によりお話しいただくものとなります。弊社所定の方法により本サポートサービスの提供方法に関する別途のご案内がない限り、お客さまはこれ以外の方法により本サポートサービスを受けることはできません。
4. 基本アプリケーションに含まれるアプリケーションの種類や内容は、対象商品の機種やバージョン等によって異なります。
5. その他アプリケーションに関する使い方サポートについては、提供元不明のアプリケーションや、弊社又は端末メーカー以外が提供するアプリケーション、Play ストア又は App Store 以外で提供されているアプリケーションなどは対象外とさせていただきます。
6. 周辺機器との連携等に関する使い方サポートについては、周辺機器メーカーや端末メーカーにお問い合わせをお願いする場合があります。
7. 本サポートサービスは、お客さまが対象商品に関する初期設定やデータ移行を完了することができることや、対象商品や関連するアプリケーション、周辺機器の使い方その他ご質問の事項の解決を保証するものではないものとします。
8. 本サポートサービスを受ける過程で、対象商品の記憶装置内に記録されたデータやインストールされたソフトウエアが消去された場合、弊社は、これらによる損失・損害などにつきましては一切その責任を負いません。本サポートサービスを受ける前に、必要なバックアップを必ず行ってください。

第4条　電話によるサポート

1. 本サポートサービスを受けることを希望するお客さまは、楽天モバイルスマホサポートセンター（0800-600-3333）にご連絡いただき、案内に従ってお話しください。その際、対象商品の電話番号をお知らせいただき、対象商品の状況をご説明いただくほか、弊社所定の案内に従っていただく必要があります。
2. 本サポートサービス契約にもとづくサポートは、お客さまからお電話をいただき、弊社が本利用規約に定める本サポートサービスの条件を満たすと判断したことを条件として提供されます。対象商品に関する初期設定サポート又は使い方サポート以外のテクニカルサポートを希望して楽天モバイルスマホサポートセンター（0800-600-3333）にご連絡をいただいた場合、弊社はこれにお答えすることはできませんのでご注意ください。
3. 本サポートサービスは、以下に定める範囲内に限られるものとします。
   (1) 日本国内におけるサポート依頼であり、日本語による意思疎通が可能であること。
   (2) 対象商品又は周辺機器に関する、楽天モバイルスマホサポートセンターの営業時間内において解決することが可能なご質問ないしご相談であること。

第5条　本サポートサービスを受けられない場合

次の各号に該当する場合は、本サポートサービスにおけるサポートの範囲外であり、本サポートサービスでは対応致しかねます。

(1) 本サポートサービスを利用するお客さまのユーザーID（顧客識別番号）と契約番号が一致しない場合

(2) 本サポートサービス契約終了後にご連絡いただいた場合
(3) 本サポートサービス契約のご利用料金の未払いがある場合

第6条　本サポートサービスのご利用料金等

1. 本サポートサービスのご利用にあたっては、別表に定めるとおり、ご利用料金が必要になります。
2. お客さまは、前項に定めるご利用料金を、弊社指定のクレジットカードにてお支払いいただきます。なお、支払期日を経過しても支払いがない場合、クレジットカード発行会社の遅延損害金が発生しますので、お客さまご自身で当該クレジットカードのご利用約款等をご確認いただくなど、十分ご注意ください。
3. ご利用料金をお支払いいただくクレジットカードが有効期限を迎えた際の再登録手続きは、お客さまご自身で行うものとします。再登録手続きがなされないことにより生じる本サポートサービス契約上の不利益は、お客さまのご負担となりますので、ご注意ください。

第7条　お客さまによる本サポートサービス契約の解約

1. お客さまは、本サポートサービス契約の解約を希望されるときは、「楽天モバイルメンバーズステーション」から解約申請を行ってください。なお、お客さまが、弊社が別途ご提供する「端末補償」もご利用している場合は、本サポートサービス契約の解約と同時に「端末補償」も自動的に解約されますので、ご注意ください。
2. 前項の場合、本サポートサービス契約は、お客さまによる解約申請の時期に応じて、下表記載のとおり解約されます。解約申請の時期により本サポートサービス契約の解約の効力発生日が異なり、お客さまにお支払いいただくご利用料金も変わりますので、ご注意ください。

解約申請の時期	解約の効力発生日	ご利用料金の発生
毎月 1 日～25 日	解約申請のあった月の末日	解約申請のあった月のご利用料金をお支払いいただきます
毎月 26 日～月末日	解約申請のあった月の翌月末日	解約申請のあった月の翌月までのご利用料金をお支払いいただきます

3. 第 1 項の場合、未精算のご利用料金がある場合には、速やかにお支払いいただくか、予め請求した日に一括してお支払いいただきます。

第8条　弊社による本サポートサービス契約の解除

弊社は、次の第 1 号又は第 2 号の場合、お客さまに催告することなく直ちに、また、第 3 号又は第 4 号の場合にはそれぞれ各号所定の催告を行ったうえで、本サポートサービス契約を解除することができます。

(1) 本サポートサービスの利用にあたってお客さまが欺罔行為を行った場合
(2) お客さまが本サポートサービスの依頼の際に、本サポートサービス契約において重要な事実について、故意又は重大な過失により事実でないことを告げた場合
(3) 本サポートサービス契約のご利用料金について、ご登録のクレジットカードによる月次の決済が、弊社の催告にもかかわらず 3 回連続でできない状態になった場合

(4) お客さまが第 11 条に定める禁止事項のいずれかに該当する行為を行い、弊社がその是正を催告したにもかかわらず相当期間内に当該行為が是正されなかった場合

第9条　サービス期間

本サポートサービス契約は、本サポートサービス契約の成立日から開始し、第 7 条、第 8 条もしくは第 10 条又は民法等の法律に基づき本サポートサービス契約が終了するまで継続するものとします。

第10条　本サポートサービス契約の終了

1. お客さまが、対象商品のご購入と同時に弊社との間で別途締結した SIM カードの回線契約を解約した場合、本サポートサービス契約も、SIM カードの回線契約の解約と同時期に終了するものとします（SIM カードの回線契約の終了時期に応じて、最大で解約を申し出た日の翌月末日まで本サポートサービスのご利用料金が発生しますので、ご注意ください。また、「端末補償」もご利用のお客さまについては、その利用も同時に終了します。）。この場合、弊社はお客さまに対して、本サポートサービス契約終了のご連絡はいたしません。
2. 事由の如何を問わず、本サポートサービス契約が終了した場合、弊社は、お客さまから受領済みのご利用料金を一切お返しすることができません。ただし、民法等の法律に基づきお客さまが本サポートサービス契約を遡及的に取り消し又は解除した場合はこの限りではありません。

第11条　禁止事項

お客さまは、本サポートサービスのご利用にあたり、次の各号の行為を行わないものとします。

(1) 本サポートサービスの利用申込時、その他本サポートサービスの利用にあたり、虚偽の登録、届出又は申告を行うこと
(2) 他者になりすまして本サポートサービスを利用すること
(3) 弊社又は第三者の知的財産権、所有権、その他の権利を侵害する行為又は侵害するおそれのある行為
(4) 第三者のプライバシーを侵害する行為又は侵害するおそれのある行為
(5) 弊社又は第三者を誹謗中傷し、その名誉若しくは信用を毀損する行為又はそのおそれのある行為
(6) 弊社の営業活動を妨害する行為又はそのおそれのある行為
(7) ユーザーID 又はパスワードの不正使用、貸与、転売、質入れ、その他本サポートサービスの利用目的以外での使用
(8) 上記各号の他、法令、本利用規約又は公序良俗に違反する行為又はそのおそれのある行為。

第12条　個人情報の取扱い

1. 弊社は、お客さまの個人情報を、弊社の定める個人情報の保護に関する方針に基づき取り扱うものとします。なお、個人情報の保護に関する方針は、楽天モバイルウェブサイトでご覧いただけます。
2. 弊社は、次の場合以外には、お客さまの個人情報を第三者に開示又は提供しないものとします。
   (1) お客さまご本人の同意がある場合
   (2) 法令に基づく場合
   (3) 本サポートサービスの提供に必要な範囲内で、業務委託先に提供する場合

3. お客さまは、弊社が前項第 3 号に従い第三者にお客さまの個人情報を開示又は提供することに同意するものとします。

第13条　委託

弊社は、本サポートサービスに関する業務の全部又は一部を業務委託先に委託することができるものとし、また業務委託先がこれを再委託先に再委託することを同意することができるものとします。

第14条　変更

本利用規約を変更する場合、弊社は、お客さまに、変更後の本利用規約の内容及び当該変更の効力の発生時期を楽天モバイルウェブサイトへ掲載するなど適切な方法により告知いたします。

第15条　協議

本利用規約に定めのない事項又は本利用規約の解釈に生じた疑義について、お客さま及び弊社は、誠実に協議して解決を図るものとします。

第16条　準拠法

本サポートサービス契約の成立、効力、履行及び解釈については日本法に準拠するものとします。

連絡窓口

本サポートサービスにおけるご質問、お問い合わせは、弊社が定める連絡先を窓口とします。
お問い合わせ内容によって受付窓口が異なりますので、予めご了承ください。

＜総合窓口（本サポートサービス契約に関するお問い合わせ）＞
楽天モバイルコールセンター
フリーボイス：　0800-600-0000
受付時間：　9:00-18:00（年中無休）

＜本サポートサービスのご利用受付窓口＞
楽天モバイルスマホサポートセンター
フリーボイス：　0800-600-3333
受付時間　9:00-18:00（年中無休）

2015 年 6 月 10 日　初版制定

別表

ご利用料金

月額　500 円（税抜）

ただし、端末補償&スマホサポートパックとしてご利用の場合、月額料金は合計で 850 円（税抜）です。